

Cancún, Quintana Roo a 9 de febrero de 2024.

## REUNIÓN DE TRABAJO CON AUTORIDADES ESTATALES, FEDERALES Y GRUPO AEROPORTUARIO DEL SURESTE, S.A. DE C.V. (ASUR)

Día: Jueves 08 de febrero de 2024.

Hora: 09:00 horas.

Lugar: Sala Cancún, edificio Administrativo ASUR, Aeropuerto Internacional de Cancún.

Objetivo: Exponer situaciones ocurridas en el Aeropuerto Internacional de Cancún que impactan la imagen del destino, así como, la identificación de acciones para su debida solución.

### ORDEN DEL DÍA

- 1) Bienvenida y exposición de situaciones ocurridas en el Aeropuerto Internacional de Cancún, a cargo del Mtro. Bernardo Cueto Riestra, Secretario de Turismo del Estado de Quintana Roo.
- 2) Intervención de Autoridades Estatales y Representantes del Sector Turístico.
- 3) Intervención de las Autoridades Federales.
- 4) Intervención a cargo de la Lic. Mara Lezama Espinosa, Gobernadora del Estado de Quintana Roo.
- 5) Lectura de acuerdos.
- 6) Cierre de la sesión.

### PARTICIPANTES

#### Aeropuerto

1. Ing. Carlos Trueba Coll, Director General del Aeropuerto Internacional de Cancún (ASUR).
2. Lic. Alejandro Rosel Ramírez, Gerente de Relaciones Institucionales del Aeropuerto de Cancún.

3. Lic. Juan Mario Martínez Lara, Instituto Nacional de Migración (INM).
4. Lic. Nissa Fernández, Instituto Nacional de Migración (INM).
5. C. Teniente Coronel Fernando Martínez García, Agencia Nacional de Aduanas de México.
6. Mayor Marco Antonio Martínez Uribe, Agencia Nacional de Aduanas de México.
7. Lic. Rodrigo Wenceslao Murillo, Comandante AFAC.
8. Comisario Israel Noé Castillo Pérez, Guardia Nacional.
9. Segundo Inspector Alonso Castolín Morales, Guardia Nacional.

## **Gobierno del Estado**

10. Lic. Mara Lezama Espinosa, Gobernadora del Estado de Quintana Roo.
11. Mtro. Bernardo Cueto Riestra, Secretario de Turismo del Estado de Quintana Roo, SEDETUR.
12. Ing. Armando Lara De Nigris, Secretario de Desarrollo Territorial Urbano Sustentable del Estado de Quintana Roo, SEDETUS.
13. Cap. Nav. I.M. D.E.M. Julio César Gómez Torres, Secretario de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, SSC.
14. Dr. Ángel Rivero Palomo, Secretario Particular de la Gobernadora.
15. Lic. Laura Aguilar Loredó, Coordinadora de Comunicación Social, CGC.
16. Mtro. Luis Rodrigo Alcázar Urrutia, Director General del Instituto de Movilidad de Quintana Roo, IMOVEQROO.
17. Lic. Andrés Martínez Reynoso, Director General del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.
18. Mtra. Larissa Kreutz Immich, Directora de Atención al Turista, SEDETUR.

## **Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, SICT**

19. Lic. Alejandro Varela, Director Jurídico de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, SICT.

## **Empresarios**

20. Lic. Jesús Almaguer Salazar, Presidente de la Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres.
21. Lic. David Ortiz Mena, Vicepresidente del Consejo Hotelero.
22. Sr. Sergio González, Presidente de la Asociación Mexicana de Agencias de Turismo Receptivo, AMATUR.

## ACUERDOS:

1. Por instrucciones de la Gobernadora Mara Lezama, se tomó el acuerdo de que esta mesa se reúna cada quince días a partir de hoy, hasta que se resuelvan todos los asuntos inherentes al Aeropuerto de Cancún.
2. Por cuanto respecta a Migración, se acordó que el INM nos proporcione los procedimientos, protocolos y documentación reglamentaria mínima que debamos transmitir a los emisores de turismo (Operadores Mayoristas y Líneas Aéreas) de Colombia, de manera que podamos transmitir al turismo de ese País, que siempre que cumplan con la documentación reglamentaria, no existirá problema para que puedan ingresar a México.
3. Solicitamos a Migración que su departamento de Comunicación Social informe, lo más pronto posible, las razones por las que fueron inadmitidos determinados turistas, a efecto de contrarrestar la imagen negativa que algunos inadmitidos generan con el uso de videos en redes sociales.  
**Este no fue un acuerdo, pero si una solicitud expresa a la que esperamos respuesta.**
4. En el caso de aquellos turistas, que luego de la entrevista con el Oficial de Migración sea necesario verificar su reservación de hotel, el Oficial de Migración podrá llamar del directorio de hoteles y teléfonos que habrá de proporcionar la Asociación de Hoteles.
5. Espacio estéril para inadmitidos (sala en la que permanecen los inadmitidos en tanto esperan su vuelo de regreso para ser deportados) en este punto luego de muchas discusiones, no pudimos llegar a acuerdos. Lo que es importante informar es que dentro del plan quinquenal de ASUR existe una inversión programada para contar con instalaciones dignas, amplias y suficientes para este tema, pero que serán efectivas hasta dentro de dos años, por lo que la Gobernadora Mara Lezama ha insistido en que tenemos que llegar a una conclusión importante y satisfactoria en el corto plazo, por lo que continuaremos la discusión en la siguiente reunión.
6. En tratándose de Aduana, se expresaron todas las inconformidades relativas al maltrato, actitud, amabilidad, etc. Los oficiales participantes tomaron debida nota de todos los reportes y se comprometen a una mejora sustantiva.  
Sergio González Rubiera, ofreció impartir sin costo su “**Conferencia Calidad en el Servicio Turístico y Gestión de las Emociones**” a 300 oficiales de Aduana, en fechas y horarios por definir, en las instalaciones de la Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres, que amablemente ofreció Jesús Almaguer Salazar.

7. Por cuanto respecta a los largos tiempos de espera para que los pasajeros reciban su equipaje en las bandas, la Gobernadora propuso inmediatas reuniones con las líneas aéreas, para revisar la metodología de los operadores terrestres que proporcionan este servicio.  
Propusimos invitar a un representante de las Líneas Aéreas en la próxima reunión.
8. El Secretario de Turismo Bernardo Cueto, fue enfático en cuanto a la pésima calidad de internet en el aeropuerto, lo cual apoyamos enérgicamente los empresarios esperando poder tener avances en el tema en próximas reuniones.

**Quedaron pendientes, el espacio de los inadmitidos y el Visitax.  
Y fijar la fecha de la próxima junta.**

**Es de destacar, que esta reunión es la primera de este tipo promovida por un Gobernador del Estado que reúne a todas las Autoridades para tratar temas referidos al aeropuerto y en la que los empresarios fuimos muy tomados en cuenta.**

Estaremos informando puntualmente de las minutas, acuerdos y seguimiento.

Atentamente,



**Sergio E. González Rubiera**  
**Presidente Nacional**

# AMATUR.

Asociación Mexicana de Agencias de Turismo Receptivo  
Cancún • Cozumel • Los Cabos • Puerto Vallarta • Riviera Maya



**REUNIÓN DE TRABAJO CON AUTORIDADES ESTATALES, FEDERALES Y GRUPO AEROPORTUARIO DEL SURESTE, S.A. DE C.V. (ASUR) 8.02.2024**

Tel: 998 887 1670 | 998 887 4992

Av. Tulúm 200, Edificio Plaza México Suite 303, SM 4, Mza. 16 C.P. 77500, Cancún, Q. Roo, México

[amatur.mx](http://amatur.mx)